

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).<sup>52</sup>

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menenankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Menurut Prasetyo, definisi penelitian kuantitatif adalah sebuah usaha pemeriksaan secara teliti dan menyeluruh dari sebuah fenomena atau masalah dengan menggunakan ukuran yang objektif dengan tujuan mendapatkan sebuah fakta atau kebenaran serta menguji teori-teori yang muncul atas munculnya fenomena atau masalah.<sup>53</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti mengarahkan pada kenyataan-kenyataan yang berhubungan dengan Pemasaran Hubungan, Citra Merek

---

<sup>52</sup> Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Bisnis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal 3

<sup>53</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal 19

dan Kepercayaan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung.

## **2. Jenis Penelitian**

Sedangkan jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian *asosiatif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.<sup>54</sup>

## **B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari obyek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuhan-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>55</sup> Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yang artinya jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Galeri Hijab Lalascarf pada bulan Januari-Maret tahun 2020 yang menggunakan produk hijab dengan kriteria sudah pernah menggunakan produk hijab dari Lalascarf sebelumnya.

---

<sup>54</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal 11

<sup>55</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal 99

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian akan menjadi biasa, tidak dapat di percaya dan kesimpulannyapun bisa saja keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.<sup>56</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Galeri Hijab Lalascarf pada bulan Januari-Maret tahun 2020 yang menggunakan produk hijab.

## 3. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila kebetulan orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>57</sup> Pertimbangan dalam pengambilan sampling penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan terdahulu oleh Muhammad Rizal Arifin<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Puguh Suharsono, *Metode Penelitian...*, hal 60

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* cet.7, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 85

<sup>58</sup> Muhammad Rizal Arifin, *Pengaruh Harga, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Wisatawan Berlibur Di Objek Wisata Pantai Sine Kabupaten Tulungagung*,

*Roscoe* dalam buku *research methods for business* memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misal: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .<sup>59</sup>

Bedasarkan perhitungan menggunakan rumus teori dari *Roscoe* maka sampel dalam penelitian ini, yaitu :

$$= 10 \times (\text{variabel dependen} + \text{variabel independen})$$

$$= 10 \times (1 + 3)$$

$$= 10 \times 4$$

$$= 40 \quad \blacktriangleright \text{Batas minimal}$$

Hasil perhitungan dengan rumus *Roscoe* menunjukkan jumlah minimal sampel sebanyak 40 responden yang sudah dapat mewakili

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian....*, hal 133

penelitian ini dan pada penelitian ini penulis memakai sampel sebanyak 56 responden.

## **C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran**

### **1. Sumber Data**

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Adapun jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung pada Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti.
- b. Data skunder adalah data yang telah diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal penelitian, dan sumber lainnya.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis, Ed. 2, Cet. 13*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal 42

## 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok tersebut. Variabel mempunyai bermacam-macam bentuk menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya, yaitu:

- a. Variabel independen (X), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya / terpengaruhnya variabel dependen.
- b. Variabel dependen (Y), yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>61</sup>

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (X) yang meliputi: pemasaran hubungan (X1), Citra Merek (X2), Kepercayaan (X3) dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.

## 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *likert* merupakan skala untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terkait dengan obyek yang diteliti.<sup>62</sup> Penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel.<sup>63</sup> Skala *likert* berperan untuk mengukur variabel-variabel yang

---

<sup>61</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian...*, hal 47-48

<sup>62</sup> Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal 261

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007), hal 86

dijadikan sebagai acuan dalam membuat instrumen-instrumen pendukung variabel penelitian. Instrumen digunakan sebagai pencelas secara rinci terkait dalam pembuatan pertanyaan dan pernyataan. Skala *likert* digunakan untuk mencayab pertanyaan/pernyataan dari suatu kuisisioner memiliki nilai dari sangat positif sampai sangat negatif.<sup>64</sup> Skor yang bisa diberikan pada skala *likert* sebagai berikut :<sup>65</sup>

- a. SS (Sangat Setuju) = skor 5
- b. S (Setuju) = skor 4
- c. N (Netral) = skor 3
- d. TS (Tidak Setuju) = skor 2
- e. STS (Sangat Tidak Setuju) = skor 1

## **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instruen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian dapat diamati oleh

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, hal 135

<sup>65</sup> Mushich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya:Airlangga University Press, 2009), hal 68

peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang terjadi di lapangan. Peneliti disini memiliki peran dalam kegiatan yang akan diteliti. Pada metode observasi yang erlu diperhatikan yaitu waktu, tempat, pelaku dan aktivitas. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung mengenai kegiatan yang terjadi di Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu alat pengumpulan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Disini responden diberi daftar pertanyaan-pertanyaan dan kewajiban untuk menjawab sesuai dengan alur yang telah ditentukan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan data berupa data-data yang mengandung keterangan dan penjelasm pada penelitian ini berupa catatan hasil wawancara, foto pada saat penelitian, serta arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian.



## 2. Instrumen Penelitian

Untuk dapat mempermudah penyusunan instrumen dalam penelitian, maka diperlukan kisi-kisi instrumen pada tabel 3.1, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Skala
1.	Pemasaran Hubungan (X1)	a. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) b. Komitmen ( <i>Commitment</i> ) c. Komunikasi ( <i>Komunikasi</i> )	Likert
2.	Citra Merek (X2)	a. Keunggulan merek b. Kekuatan merek c. Keunikan merek	Likert
3.	Kepercayaan (X3)	a. Integritas b. Benevolence c. Competency d. Predistability	Likert
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	a. Kebutuhan dan keinginan b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) c. Pengalaman dari teman-teman d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran	Likert

## E. Teknik Analisis Data

Adapun beberapa tahap-tahap analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Validitas menurut Sarwono,<sup>66</sup> yaitu suatu skala pengukuran yang dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan inferensi yang dihasilkan mendekati kebenaran.

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n - 2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$N$  : Banyaknya subjek uji coba

---

<sup>66</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendidikan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS) Tuntunan Praktis dalam Menyusun Skripsi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedi, 2012), hal. 177

$\sum Y$  :Jumlah skor total

$\sum X$  : jumlah skor tiap item

$\sum x^2$  :Jumlah dari kuadrat skro item

$\sum y^2$  : Jumlah dari kuadrat skor total

$\sum xy$  : Jumlah perkalian skro item dengan skor total

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.<sup>67</sup> Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten.<sup>68</sup> Instrumen yang reliabel belum tentu valid. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Instrumen yang valid umumnya reliabel, meski begitu pengujian reliabilitas instrumen tetap perlu dilakukan.

SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) sebagai salah satu aplikasi yang dapat membantu mengolah data statistik memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), variabel yang reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Triton menyatakan jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima

---

<sup>67</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000) hal. 135

<sup>68</sup> Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007), hal. 74

kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,62 s.d 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengecek apakah penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Kemudian pengolahannya menggunakan *SPSS 23.0*. Pendeteksian normalitas data apakah berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji *Komlogorov-Smirnov*. Ketentuan pengujian ini adalah jika probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant ( $\alpha$ )* maka data berdistribusi normal. Jika nilai Sig. atau signifikanso atau nilai probabilitas  $> 0,05$  distribusi adalah normal (simetris).<sup>69</sup> Dengan menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , diterima  $H_1$  jika nilai signifikansi  $> \alpha$  dan tolak  $H_1$  jika nilai

---

<sup>69</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2009) hal 97

signifikansi  $< \alpha$ . Pengolahan data uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 23.0*.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.<sup>70</sup>

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas pengujian ini terjadinya perbedaan antara varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :<sup>71</sup>

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0.

---

<sup>70</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ...*, hlm. 79

<sup>71</sup> Sujarweni V Wiratna, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014) hal 186-187

- 2) Titik-titik data tidak mengumpulkan hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar adanya pengaruh variabelvariabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : variabel dependen

a : konstanta

b : koefisien regresi

X : variabel independen

e : standar error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji t ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen (bebas) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Penentuan nilai signifikansi 5% (0,05) pada penelitian ini, maksudnya peneliti mengambil resiko standar eror atau batas kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5 % dan besar dalam pengambilan keputusan sedikitnya 95%. Kriteria dalam Uji t yaitu :

- 1) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima berarti  $H_a$  ditolak.

##### b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk menguji apakah variabel bebas dapat berpengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam Uji F ini didasarkan atas nilai signifikan sebesar 5%. Ketentuan Uji F yaitu :

- 1)  $H_0$  ditolak, jika signifikan  $\leq 0,05$  ( $H_a$  diterima)
- 2)  $H_0$  diterima, jika nilai signifikan  $\geq 0,05$  ( $H_a$  ditolak)

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi dapat digunakan dalam melihat seberapa besar hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Ketentuan model  $R^2$  yang dapat dijadikan acuan dalam melihat data yaitu :

- 1) Semakin kuat, jika  $R^2$  mendekati 1.
- 2) Semakin lemah, jika  $R^2$  mendekati 0.